

IBM Commerce Insights

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. IBM Commerce Insights

Το IBM Commerce Insights είναι μια λύση που βοηθά τους επιχειρηματικούς χρήστες πλατφορμών IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 ή βασιζόμενων στο WebSphere Commerce υπηρεσιών Commerce on Cloud) στη λήψη καλύτερων, πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων που βασίζονται σε αναλυτικά και επιχειρησιακά δεδομένα. Το Commerce Insights παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα προβολής δεδομένων διαδικτυακής ανάλυσης, στοιχείων αποθεμάτων και δεδομένων του σχεδίου πωλήσεων υπό το πρίσμα του καταλόγου ηλεκτρονικού καταστήματος του δικτυακού τόπου της εταιρείας τους. Το Commerce Insights παρέχει στον επιχειρηματικό χρήστη τη δυνατότητα ανάληψης άμεσης δράσης για την υλοποίηση της εμπορικής του τακτικής στην πλατφόρμα IBM eCommerce.

Το IBM Commerce Insights παρέχει επιλογές τροφοδοσίας δεδομένων και μεταφόρτωσης αρχείων για διαφορετικές πηγές δεδομένων, όπως π.χ.:

- Τροφοδοσία πληροφοριών προϊόντων και κατηγοριών από την περίπτωση χρήσης σύνταξης (authoring instance) του WebSphere Commerce ή του Commerce on Cloud
- Τροφοδοσία για δεδομένα αποθεμάτων από το σύστημα διαχείρισης αποθεμάτων
- Μεταφόρτωση (upload) αρχείων για δεδομένα σχεδίου πωλήσεων για προϊόντα και κατηγορίες
- Δεδομένα διαδικτυακής ανάλυσης από το IBM Digital Analytics

Το IBM Commerce Insights περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα του IBM Digital Analytics. Το IBM Digital Analytics είναι μια λύση που επιτρέπει στους πελάτες να παρακολουθούν τους επισκέπτες του δικτυακού τους τόπου, παρέχοντας αναφορές και κύριους δείκτες απόδοσης (key performance indicators ή δείκτες KPI) με βάση τα δεδομένα που συλλέχθηκαν. Τα δεδομένα συλλέγονται για την Υπηρεσία Cloud μέσω Κλήσεων στον Εξυπηρετητή. Κλήση στον Εξυπηρετητή (Server Call) είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud και τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη για ένα Client ID (Ταυτότητα Πελάτη). Στη συνέχεια η Υπηρεσία Cloud επεξεργάζεται αυτά τα προσδιορισμένα δεδομένα για τη δημιουργία αναφορών που καθίστανται διαθέσιμες μέσω του περιβάλλοντος χρήστη του Commerce Insights ώστε να συμβάλλουν στην καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των επισκεπτών.

Για την υπηρεσία IBM Digital Analytics, ο Πελάτης θα λάβει τον κατάλληλο αριθμό Client IDs, τα οποία δεν θα υπερβαίνουν τα 10, χωρίς πρόσθετη χρέωση του Πελάτη. Τα 10 Client IDs μπορεί να είναι μεμονωμένα, ανεξάρτητα IDs ή, σε ένα περιβάλλον πολλαπλών τοποθεσιών, τα 10 Client IDs μπορεί να είναι ένας συνδυασμός γενικών γονικών IDs και θυγατρικών IDs (όπου τα θυγατρικά IDs υπάγονται σε ένα γενικό γονικό ID για σκοπούς συναθροιστικής αναφοράς).

Τα λειτουργικά τμήματα του IBM Digital Analytics που περιλαμβάνονται στο IBM Commerce Insights παρέχουν τη δυνατότητα συλλογής και διατήρησης δεδομένων για κάθε δικτυακό τόπο/Client ID. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Τυπικών Αναφορών" (Standard Report Data) αποτελούμενα από αναφορές βέλτιστων πρακτικών που προέρχονται από τα μη επεξεργασμένα δεδομένα υφίστανται κάθε νύχτα επεξεργασία χωρίς να απαιτούνται κάποιες ρυθμίσεις από τον Πελάτη. Η Υπηρεσία Cloud θα αποθηκεύει τις Τυπικές Αναφορές του Πελάτη για κυλιόμενες περιόδους διάρκειας εβδομήντα (27) μηνών.

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να κάνει χρήση του IBM Digital Analytics Digital Data Exchange για την προσθήκη προσδιοριστικών στο δικτυακό τόπο. Το Digital Data Exchange είναι μια λύση που παρέχει στον Πελάτη μια ενιαία διεπαφή για την παραμετροποίηση και υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) ιστοσελίδων και σελίδων για φορητές συσκευές. Το Digital Data Exchange παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να διαχειρίζεται την υλοποίηση προσδιοριστικών (tags) της IBM και Εμπορικών Συνεργατών της IBM σε μια ιστοσελίδα ή σελίδα για φορητές συσκευές του Πελάτη. Το περιβάλλον χρήστη του Digital Data Exchange παρέχει τη δυνατότητα άμεσου ελέγχου της διαδικασίας δημιουργίας προσδιοριστικών, καθώς επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν προσδιοριστικά για σελίδες και ομάδες σελίδων βάσει ενός συνόλου κανόνων που καθορίζουν την εκτέλεση των προσδιοριστικών. Στους Πελάτες του Digital Data

Exchange παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης της τρέχουσας ή μιας προηγούμενης υλοποίησης προσδιοριστικών της IBM, προσδιοριστικών Εμπορικών Συνεργατών της IBM και προσαρμοσμένου κώδικα JavaScript ή υποκειμένου σε δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας κώδικα σε διαφορετικά περιβάλλοντα.

1.1 Προαιρετικές Πρόσθετες Υπηρεσίες

Το **IBM Commerce Insights for Watson Analytics** είναι μια προαιρετική πρόσθετη υπηρεσία (add-on) που παρέχει σε επιχειρηματικούς χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε άμεσα διαθέσιμα και αξιόπιστα δεδομένα για ανάλυση και οπτικοποίηση με χρήση του IBM Watson Analytics. Το Commerce Insights for Watson Analytics μετατρέπει δεδομένα διαδικτυακής ανάλυσης που αντλούνται από το IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service και αυτοματοποιεί τη φόρτωση δεδομένων στην υπηρεσία IBM Watson Analytics του Πελάτη για λογαριασμό του Πελάτη.

Το IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service παρέχει μια λειτουργική μονάδα (module) παραμετροποίησης και ενεργοποίησης τροφοδοσιών δεδομένων (data feeds) η οποία επιτρέπει στον Πελάτη να καθορίσει και να προγραμματίσει απευθείας μια ημερήσια εξαγωγή δεδομένων που περιλαμβάνει τα ακατέργαστα δεδομένα (raw data) του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud. Το παραδοτέο προϊόν της εξαγωγής δεδομένων αποτελείται από μια σειρά αρχείων (σύμφωνα με τις επιλογές του Πελάτη) μιας καθορισμένης μορφής τα οποία περιέχουν συγκεκριμένες πληροφορίες για κάθε Επισκέπτη: ποιες σελίδες επισκέφθηκε, ποια προϊόντα εξέτασε, τι αγόρασε, τι παρήγγειλε, αν έκανε εγγραφή και άλλες δραστηριότητες που καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης ημέρας. Παρέχεται η δυνατότητα χρήσης του περιβάλλοντος χρήστη του IBM Digital Analytics Import για την παραμετροποίηση της λειτουργικής μονάδας εισαγωγής της υπηρεσίας Digital Data Feed.

Μια συνδρομή για το IBM Watson Analytics Personal Edition ή το IBM Watson Analytics Professional Edition πρέπει να αγοραστεί χωριστά.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
---	---

4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email και τηλεφώνου και μέσω ενός online συστήματος έκδοσης δελτίων υποστήριξης. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	<p>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.</p>	Εντός 1 ώρας
2	<p>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.</p>	Εντός 2 εργάσιμων ωρών

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Ενεργός Χρήστης (Active User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ενεργός Χρήστης είναι ένα μοναδικό πρόσωπο που έχει αποκτήσει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα: μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Ενεργών Χρηστών που έχουν αποκτήσει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

Για τους σκοπούς αυτής της Υπηρεσίας Cloud, στις περιπτώσεις όπου παρέχονται περισσότερες από μία περιπτώσεις χρήσης "κατοίκων" (tenant instances) της Υπηρεσίας Cloud, απαιτούνται χωριστά δικαιώματα Ενεργών Χρηστών για κάθε περίπτωση χρήσης "κατοίκου" της Υπηρεσίας Cloud.

- β. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.